

# Läpinäkyvyys kertoo ohjelmiston arvon

Teksti: ELINA PISKONEN

Tietotekniikan palveluyhtiö Tieto vastaa lukuisten yritysten sähköpostipalveluista. Asiakasyrityksissä kaivataan yhä enemmän luotettavaa tietoa sähköpostipalveluiden ja uusien viestintäohjelmistojen käyttöasteesta sekä siitä, miten käyttö jakaantuu eri yksiköiden ja maiden välillä. Tiedon aiemmin käyttämä raportointisovellus ei enää vastannut asiakkaiden kasvaviin tarpeisiin ja tässä tilanteessa Tieto kääntyi Salcomin puoleen.

### Vain käytöstä kannattaa maksaa

Tiedolla oli jo pidemmän aikaa kerätty asiakkaille dataa Microsoft Exchange -tietoliikennepalvelinohjelmiston käytöstä. Tosin tiedonkeruu vaati runsaasti manuaalista työtä ja kulutti näin IT-resursseja kohtuuttomasti. Microsoftin Office Communications Server (OCS) 2007 -ohjelmistokokonaisuuden myötä muun muassa pikaviestintä- ja verkkoneuvottelupalvelut tulivat yrityksiin, ja samalla raportoinnin tarve kasvoi merkittävästi.

OCS yleistyi myös Tiedon yritysasiakkaiden joukossa nopeasti.

”Uusien palveluiden ja ominaisuuksien kohdalla on tärkeää, että ne todella otetaan käyttöön. Tästä asiakkaamme halusivat varmistua myös OCS:n kohdalla. He halusivat nähdä, miten uudet ohjelmistot oli otettu käyttöön eri yksiköissä ja eri maissa. Mikäli palvelua ei käytetä, ei siitä tietenkään kannata maksaa”, kertoo tekninen asiantuntija **Ville Sormunen** Tiedosta.

Tiedon vanhalla raportointijärjestelmällä ei pystytty selvittämään OCS:n käytön laajuutta, joten Tieto haki uutta ratkaisua raportoinnin kehittämiseen. ”Lähdimme selvittämään hyviä raportointityökaluja, joilla sekä Exchangea että OCS:ää voidaan seurata kattavasti ja helposti”, Sormunen kertoo. Huolellisiin tuotevertailuihin pohjautuen Tieto päätti testata Salcom Groupin tarjoamaa Quest MessageStats -ohjelmistoa. ”MessageStats oli ainoa tuote, joka tarjosi täyden tuen sekä Exchangeen että OCS:ään”, Sormunen jatkaa.

MessageStats on tehokas ratkaisu Exchange ja OCS -ympäristöjen hallinnan sekä muutosten suunnitteluun. ”MessageStats kerää halutun da-

tan talteen ja koostaa määritellyt raportit. Sillä voidaan kerätä ja analysoida tietoa esimerkiksi sähköpostipalvelun käyttöasteesta, toimintavarmuudesta tai ongelmatilanteista”, **Tommi Kuuri** Salcomilta kertoo.

### Pitkän kehitystyön tulos

Tieto aloitti MessageStatsin testauksen kesän 2009 loppupuolella. ”Testasimme tuotteen todella perinpohjaisesti – halusimme selvittää kuinka tuote toimii ja minkälainen sen suorituskyky on. Lisäksi halusimme varmuuden siitä, että tuote auttaa meitä kattavien raporttien toimittamisessa asiakkaalle”, Sormunen kertoo. ”MessageStats on selkeästi pitkän kehitystyön tulos. Raportointi on kattavaa ja hyvää. Vastaavaa tuotetta, joka kattaa sekä Exchangeen että OCS:n raportoinnin, ei ole Suomessa käytössä vielä muilla tarjoajilla”, Sormunen kertoo tyytyväisenä.

Onnistuneen testauksen jälkeen projekti eteni tuotantoon elokuussa 2009. Sormunen kertoo, että MessageStats on toiminut hyvin. ”Olemme tuotteeseen erittäin tyytyväisiä. Myös Salcomin tekninen tuki on toiminut hienosti. MessageStats on ylläpitäjän kannalta helppo tuote – asennuksen jälkeen se ei ole vaatinut meiltä juuri mitään toimenpiteitä. Manuaalisen työn määrää se on vähentänyt erittäin merkittävästi. Samalla myös raportointiprosessimme ovat kehittyneet ja nyt pystymme ajastetusti ajamaan halutut raportit sekä toimittamaan ne automaattisesti eteenpäin.”

*”Yritykset ja organisaatiot haluavat tietää yhä tarkemmin, mistä niiden IT-kustannukset muodostuvat ja mistä heidän ylipäättänsä kannattaa maksaa.”*

### Konkreettinen arvo ohjelmistoille

Sekä Sormunen että Kuuri ovat työssään huomanneet, että kysyntä luotettavalle raportoinnille on kasvanut. Raporttien kautta saadaan realistinen kuva esimerkiksi ohjelmistojen todellisesta käyttöasteesta ja tätä tietoa hyödyntämällä voidaan saavuttaa merkittäviä IT-säästöjä. ”Yritykset ja organisaatiot haluavat tietää yhä tarkemmin, mistä niiden IT-kustannukset muodostuvat ja mistä heidän ylipäättänsä kannattaa maksaa. Koska ohjelmistokustannukset muodostuvat usein lisenssimaksuista, on tärkeää saada tietoa siitä, kuinka paljon ohjelmistoja todella käytetään”, Kuuri toteaa.

Lisäksi asiakkaat haluavat jatkuvasti enemmän tietoa siitä, kuinka luotettavasti heidän ympäristönsä toimii. ”Raporttien avulla asiakas pystyy helposti seuraamaan sovittujen toimenpiteiden toteutusta ja palvelun toimintavarmuutta”, Kuuri kertoo.

Automatisoitu raportointi hyödyttää asiakkaiden lisäksi myös palveluntarjoajia, sillä raporttien koostamiseen ei voi käyttää liikaa rajallisten IT-resurssien aikaa. ”Me Tiedossa pyrimme jatkuvasti kehittämään raportointia ja raportointiprosessejamme, sillä on selvää, että asiakkaidemme tarpeet tällä saralla kasvavat”, Sormunen toteaa. ”Raportoinnin merkitys kasvaa myös siksi, että nimenomaan sen avulla asiakkaamme näkevät ohjelmistojensa konkreettisen arvon – raportit kertovat, miten järjestelmää käytetään ja mistä asiakas oikeasti maksaa.”



Tieto on palveluyhtiö, joka tarjoaa tietotekniikka-, tuotekehitys- ja konsultointipalveluja. Yrityksen noin 16 000 asiantuntijaa tekevät siitä yhden Pohjoismaiden johtavista tietotekniikan palveluyrityksistä ja tietyillä segmenteillä globaalin markkinajohtajan. [www.tieto.com](http://www.tieto.com)